หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ
ตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม
แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)
ตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)
(รหัสหลักสูตร 092200173220104)
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

1.ความเป็นมาของหลักสูตร :

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตามสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้นจำนวน 32 ตำแหน่งงานซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจำนวน 6 กลุ่มอาชีพเพื่อวิเคราะห์และจัดทำหลักสูตรดังกล่าว

2.วัตถุประสงค์ :

2.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

3.ระยะเวลาฝึก :

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานครหรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงแสน หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 48 ชั่วโมง

4. คุณสมบัติผู้รับการฝึก :

4.1 มีอายุตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป

4.2 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4.3 มีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านซักรีดในระดับหัวหน้างาน ไม่น้อยกว่า 3 ปี

4.4 มีใจรักงานด้านการบริการ

4.5 มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก

5.วุฒิบัตร :

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

ชื่อย่อ : วพร. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

6. **มาตรฐานสมรรถนะ : (Competency Standards)**

6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

1) ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2) ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
3) ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย
4) ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
5) รักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

6.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

1) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
2) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3) ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ
4) จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
5) สามารถใช้เครื่องมือสำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้
6) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

6.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

1) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์

2) ลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

3) สร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน

4) วางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม

5) รับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี

6) เตรียมและตรวจสอบงบประมาณ

7) แผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน

8) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน

9) จัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน

10) ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ

11) จัดระบบการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

12) การจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์

13) จัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานที่ทำงาน

7.หัวข้อวิชา :

รหัสสมรรถนะ	**รายสมรรถนะ**	**ชั่วโมง**	
		ทฤษฎี	**ปฏิบัติ**
	7.1 สมรรถนะหลัก		
0923210301	การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า	1	-
0923210302	การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย	1	-
0923210303	สุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	1	-
0923210304	การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	1	-
0923210305	ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	1	-
	7.2 สมรรถนะทั่วไป		
0923220306	การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ	1	1
0923220307	การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1
0923220308	การส่งเสริมผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและการบริการให้กับลูกค้า	1	1
0923220309	การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง	1	1
0923220310	การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐาน	1	1
0923220311	การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน	1	1

	7.3 สมรรถนะตามหน้าที่		
0923230312	การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์	1	1
0923230313	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	1	1
0923230314	ความปลอดภัยในการทำงาน	1	-
0923230315	การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกซักรีด	1	-
0923230316	การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกซักรีด	1	-
0923230317	การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซักรีด	2	2
0923230318	การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกซักรีด	2	1
0923230319	การวางแผน การดำเนินการการประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม	1	1
0923230320	การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	1	-
0923230321	การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมในแผนกซักรีด	1	-
0923230322	การตรวจสอบผลการดำเนินงานในสถานที่ทำงาน	1	1
0923230323	การรักษาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า	1	-
0923230324	การจัดทำตารางการทำงานของแผนกซักรีด	1	1
0923230325	การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกซักรีด	1	1
0923230326	การรับและจัดเก็บสินค้า	1	-
0923230327	การจัดซื้อและการตรวจสอบสินค้าคงคลัง	1	1
0923230328	กฎหมายทางธุรกิจ	1	-
0923230329	การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	1	1
		31	17
		48	

8.เนื้อหาวิชา :

8.1 สมรรถนะหลัก

0923210301 การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการทำงานเป็นทีมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาที่ใช้ น้ำเสียงและระดับเสียง การฟังเชิงรุก และการตั้งคำถาม การระบุปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การจัดทำเอกสารประจำวันให้สมบูรณ์ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การให้ข้อมูลในการดำเนินการการพัฒนาสินค้า การบริการ กระบวนการทำงานหรือผลลัพธ์ การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน การอภิปรายและแก้ไขปัญหาด้วยความเห็นชอบ/การยอมรับของคนส่วนใหญ่ การปรับตัวให้เข้ากับทีมงาน การจัดลำดับความสำคัญของภารกิจภายในกรอบเวลา การยอมรับและตอบสนองต่อคำวิจารณ์จากผู้อื่น เป็นต้น

0923210302 การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันได้ สามารถรับมือกับความไม่เข้าใจอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษาการขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน ตำราหรือองค์กรอื่นเมื่อจำเป็น สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การจัดการปัญหาด้วยบุคคลที่เหมาะสมและการร้องขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อการติดตามตรวจสอบ

0923210303 สุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเตรียมข้อมูลด้านสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติและตรวจติดตามการควบคุมอันตรายและความเสี่ยงได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการอธิบายข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้แก่พนักงาน การจัดเตรียมข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้ง่ายต่อการเข้าถึงของพนักงาน การชี้แจงและรายงานถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงานด้วยการตรวจสอบอย่างใกล้ชิดทุกวันทำการ การปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุงการควบคุมความเสี่ยงตามข้อ

ร้องเรียน การระบุการอบรมด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากหน้างานเพื่อการควบคุมความเสี่ยงในพื้นที่ปฏิบัติงาน

0923210304 การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านอนามัย การระบุและรู้วิธีป้องกันความเสี่ยงด้านอนามัย และสามารถดูแลให้การขนส่งอาหารมีความปลอดภัยและได้มาตรฐาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านอนามัยพื้นฐาน มาตรฐานและข้อบังคับสำหรับงานอนามัย การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านอนามัยเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย การรับ-ส่งและจัดเก็บอาหาร การเตรียมและเสิร์ฟอาหาร การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องครัวและพื้นที่ที่ใช้ในงานอาหาร การระบุและการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับอาหาร บุคคล สภาพแวดล้อมหรืออันตรายอื่นๆ การลด/กำจัดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการปนเปื้อนในอาหาร การเคลื่อนย้ายและกำจัดเศษอาหารตามมาตรฐานและกฎหมาย มาตรการและข้อบังคับในการฝึกปฏิบัติพนักงานส่งอาหาร

0923210305 ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับ การค้นหาข้องมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการการประยุกต์ที่อยู่ภายใต้กฎหมายและจริยธรรมของการบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม เข้าถึงและปรับปรุงข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมอื่น รวมถึงกฎหมายและจริยธรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยส่งเสริมการทำงาน การหาโอกาสให้การเพิ่มพูนและปรับปรุงความรู้ การติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการรวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ

8.2 สมรรถนะทั่วไป

0923220306 การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสารในสำนักงาน การใช้อุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนการร่างหนังสือได้อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสาร การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม การแก้ไขรายงาน การใช้ภาษาเขียนที่เหมาะสม การสะกดคำ การออกเสียงและการใช้หลักภาษาที่ถูกต้อง การตรวจสอบข้อมูลก่อนการส่งต่อ การจัดแฟ้ม การบันทึก และการเก็บเอกสาร

ฝึกปฏิบัติการจัดการเอกสาร และการใช้อุปกรณ์สำนักงาน

0923220307 การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการโต้ตอบทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ได้อย่างเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับมารยาทในการสื่อสารทางโทรศัพท์ เช่น การให้ข้อมูลของตนเองเมื่อเป็นฝ่ายเริ่มติดต่อและการร้องขอ การเสนอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การทบทวนรายละเอียดเพื่อการยืนยันความเข้าใจ การตอบคำถาม การโอนสาย การบันทึกข้อความถึงผู้อื่นอย่างครบถ้วนชัดเจน การรายงานเกี่ยวกับการคุกคามทางโทรศัพท์หรือโทรศัพท์ต้องสงสัยต่อหัวหน้างาน เป็นต้น ภาษาและน้ำเสียงที่สุภาพในการใช้โทรศัพท์ การบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ รวมถึงระบบการทำงานของโทรศัพท์

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารทางโทรศัพท์

0923220308 การส่งเสริมผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและการบริการให้กับลูกค้า (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้า การบริการและการตลาด

คำอธิบายราย

วิชาศึกษาเกี่ยวกับการหาโอกาสในการพัฒนาความรู้ด้านสินค้าและบริการ ประโยชน์ของการมีความรู้ด้านสินค้าและบริการที่ถูกต้อง การหาความรู้ การรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า การให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า รวมถึงการสร้างบรรยากาศการขายเพื่อการเข้าถึงลูกค้า

ฝึกปฏิบัติการให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ

0923220309 การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการตอบสนองต่อปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม สามารถระบุ และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็น เมื่อได้รับทราบถึงปัญหาความขัดแย้ง ด้วยความสุภาพ รับเรื่องเพื่อทำการแก้ไขตามข้อกำหนดขององค์กร ประเมินสถานการณ์และใช้วิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมอย่างทันท่วงที แจ้งบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้การช่วยเหลือที่เหมาะสม และจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ใช้เทคนิคในการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง ให้สถานการณ์ดีขึ้น

ฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

0923220310 การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐาน (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเลือกใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม และการดูแลรักษาเครื่องมือให้อยู่ในสภาพที่ดี

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ การติดตั้ง และการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมถึงวิธีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กร

ฝึกปฏิบัติการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานในการทำงาน

0923220311 การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษ การให้คำแนะนำ การตอบคำถามอย่างง่าย การให้และรับความช่วยเหลือทั่วไป

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการสนทนา การแสดงความคิดเห็น การตอบคำถาม การเล่าเหตุการณ์ การยืนยันหรือการขอให้ทบทวนความเข้าใจในคำแนะนำ ความต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือคำสั่งของหัวหน้างาน การขอความช่วยเหลืออย่างสุภาพ การขอบคุณบุคคลที่ให้และไม่ให้ความช่วยเหลือ การอธิบายงานประจำวัน การแสดงความชอบและไม่ชอบ และการใช้ประโยคภาษาอังกฤษที่เป็นทางการได้เหมาะสม

ฝึกปฏิบัติการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน

8.3 สมรรถนะตามหน้าที่

0923230312 การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในงานโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ฝึกปฏิบัติการค้นหาข้อมูลที่ต้องการด้วยคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องอย่างถูกต้อง

0923230313 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็น ในการระบุอันตรายทางกายภาพด้านสุขอนามัย และความปลอดภัยต่อตนเองและผู้อื่น ลดความเสี่ยงในทันทีโดยการควบคุมอันตรายให้สอดคล้องกับการปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับ ประเมินสัญญาณชีพ สังเกตการตอบสนองและอาการของผู้บาดเจ็บการปฐมพยาบาลในสถานที่ทำงาน ขอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ บันทึกการเกิดอุบัติเหตุและรายละเอียดการบาดเจ็บ-การส่งต่อผู้ป่ายอย่างถูกต้อง และจัดทำรายงานนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

ฝึกปฏิบัติการปฐมพยาบาลตามลำดับขั้นตอนที่ถูกต้อง

0923230314 ความปลอดภัยในการทำงาน (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สิทธิและหน้าที่ของนายจ้างและพนักงาน นโยบายสุขภาพ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กร จัดทำรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ระบุผู้ที่จะมีส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยง การตรวจสอบสถานที่ทำงานทางกายภาพและพื้นที่ที่เสี่ยงในการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลภายใน การจัดลำดับและระบุความเสี่ยง บันทึกการประชุมการประเมินความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมให้พนักงานแจ้ง

ความเสี่ยงและอันตรายในสถานที่ทำงาน การประเมินผลควบคุม การดำเนินการตามแผนงาน ระบุสาเหตุการบาดเจ็บและดำเนินการแก้ไข

0923230315 การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกซักรีด (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการวางแผน การดำเนินการ การสรุปและติดตามผลการประชุมของแผนกซักรีดได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับการวางแผน วิธีดำเนินการ การสรุป และติดตามผลการประชุม

0923230316 การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกซักรีด **(1 : 0)**

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคำของบประมาณ การจัดสรร การบริหารจัดการ และการตรวจสอบการใช้งบประมาณของแผนกซักรีดได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคำของบประมาณ การจัดสรร การจัดลำดับการดำเนินงาน การบริหารจัดการ การดูแล การบันทึกรายละเอียดของแหล่งข้อมูลด้านกระบวนการและระบบทางการเงิน การตรวจสอบรายรับและรายจ่ายเทียบกับงบประมาณ การบ่งชี้และรายงานความผิดปกติและความคลาดเคลื่อนที่มีนัยสำคัญ การประเมินต้นทุนและทรัพยากรเทียบกับโอกาสในการพัฒนา การทำรายงานทางการเงินและทางสถิติ และการตรวจสอบการใช้งบประมาณของแผนกได้อย่างถูกต้อง

0923230317 การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซักรีด (2 : 2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการสั่งงาน การกำกับดูแลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในแผนกได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การรับรองผลการประเมินการตรวจสอบ การรายงานและเผยแพร่ผลการประเมิน การให้คำชี้แนะแก่พนักงานเป็นรายบุคคล การจัดหารางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจ การให้คำปรึกษาแก่พนักงานที่ผลการประเมินต่ำ รวมถึงการกำหนดบทลงโทษทางวินัย

ฝึกปฏิบัติการประเมินผล การชี้แนะและการทำรายงาน

0923230318 การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกซักรีด (2 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงานในแผนกซักรีดได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการวางแผนและการถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกเพื่อให้สามารถถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การอธิบายวัตถุประสงค์และทักษะเฉพาะที่จะถูกฝึก การตรวจสอบความเข้าใจของผู้ได้รับการฝึก การติดตามผลการฝึกสอน เป็นต้น

ฝึกปฏิบัติการวางแผน การถ่ายทอดความรู้ และการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ได้รับการฝึก

0923230319 การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการวางแผน การนำเสนอแผนการฝึกอบรมภายในแผนก การดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย การติดตามประเมินผล และระบบการประเมินผลสำหรับพนักงานภายในแผนก

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการวางแผน การจัดเตรียม การนำเสนอแผนการฝึกอบรมพนักงานในแผนกต่อผู้บริหาร การดำเนินการฝึกอบรม ระบบการจัดเก็บข้อมูล การกำหนดเกณฑ์การประเมินผล การติดตามประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม การรายงานผลการประเมิน และการเผยแพร่ผลการประเมิน

ฝึกปฏิบัติกระบวนการฝึกอบรม

0923230320 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแผนก

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการจัดการ การกำหนดนโยบาย การกำหนดบทบาทหน้าที่ การจัดระบบ การพัฒนา การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

0923230321 การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมในแผนกซักรีด (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีภายในสถานที่ทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การสร้างบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีอย่างสร้างสรรค์ภายในสถานที่ทำงาน

0923230322 การตรวจสอบผลการดำเนินงานประจำในสถานที่ทำงาน (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบผลการดำเนินงาน การวางแผนและการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานที่ทำงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้และทักษะที่เกี่ยวกับการวางแผน การตรวจสอบ การจัดระบบงาน การบันทึกผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ฝึกปฏิบัติการตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานประจำ

0923230323 การรักษาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการรักษาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับวิธีการสอบถามความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การประเมินผลความพึงพอใจในการบริการ การสรุปผลและการนำไปปรับใช้ในการบริการลูกค้า

0923230324 การจัดทำตารางการทำงานของแผนกซักรีด (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำตารางการทำงานให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานของพนักงานฝนแผนกซักรีดได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการจัดทำตารางการทำงานที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานของพนักงานสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดอัตราจ้าง โดยตารางการทำงานจะประกอบด้วยโครงสร้างการจ้างงาน สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ

ฝึกปฏิบัติการจัดทำตารางการทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานของพนักงาน

0923230325 การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกซักรีด (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการรับสมัครและคัดเลือกพนักงานในแผนกได้

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานในแผนก การประกาศรับสมัครพนักงานการคัดเลือกพนักงาน ได้แก่ การจัดทำเอกสารสมัครงาน การสัมภาษณ์ การทดสอบ การคัดเลือก และจัดการปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่

ฝึกปฏิบัติการรับสมัครและคัดเลือกพนักงานในวิธีการต่าง ๆ

0923230326 การรับและจัดเก็บสินค้า (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการรับสินค้าและการจัดเก็บสินค้าได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการรับสินค้า การจัดเตรียมสถานที่ การตรวจสอบสินค้า การจัดเก็บให้ถูกสุขอนามัย การกำหนดป้ายสินค้า การรักษาสินค้าและสถานที่เก็บสินค้า การทำความสะอาดสถานที่จัดเก็บ การจัดระบบการจัดการสินค้าด้วยการตรวจสอบเอกสาร และการจัดเก็บข้อมูล

0923230327 การจัดซื้อและการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อ การรับ การจัดเก็บ การเบิกจ่ายสินค้า และการจัดการสินค้าคงคลัง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับสินค้า การจัดหา การสั่งซื้อ การตรวจสอบสินค้า การบันทึกรายการสินค้า ระบบการจัดเก็บสินค้า และระบบการเบิกจ่ายสินค้า

ฝึกปฏิบัติการจัดการสินค้าคงคลัง

0923230328 กฎหมายทางธุรกิจ (1 : 0)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกมีความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ตลอดจนนำข้อมูลทางกฎหมายไปใช้ในการวางแผนและการปฏิบัติการของแผนก

0923230329 การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (1 : 1)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถอ่าน ทำความเข้าใจ และเขียนรายงานทางธุรกิจ จดหมายร้องเรียนจดหมายส่งเสริมสินค้าและหรือการบริการถึงผู้รับบริการด้วยภาษาอังกฤษระดับสูง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษระดับสูงในสถานที่ทำงาน ในการอ่าน ตีความบทความและข้อมูลทั่วไป เขียนรายงานทางธุรกิจ จดหมายร้องเรียน จดหมายส่งเสริมสินค้าและหรือการบริการถึงผู้รับบริการโดยใช้ภาษาที่เป็นการเชิญชวน

ฝึกปฏิบัติในการอ่านและเขียนข้อความภาษาอังกฤษในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ในสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม

9.คุณสมบัติของวิทยากร :

9.1. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานของด้านบริหาร ไม่ต่ำกว่า 5 ปี

9.2. มีความสามารถในการพูด เขียนและฟังภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี

9.3. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน

9.4. เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานของผู้จัดการแผนกซักรีด ไม่ต่ำกว่า 5 ปี

10.วัสดุฝึก :

10.1เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เอกสาร

10.2 อุปกรณ์และเครื่องมือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

10.3 ตัวอย่างเอกสารการรับสมัคร สัมภาษณ์ผู้สมัครงาน

10.4 ตัวอย่างเอกสารการฝึกอบรม

10.5 ตัวอย่างเอกสารการประเมินผล

10.6 ตัวอย่างเอกสารการจัดตารางการทำงานของพนักงาน

10.7 ตัวอย่างเอกสารการสั่งซื้อสินค้า การจัดเก็บสินค้า

10.8 เอกสารแสดงงบประมาณการเงิน

11.ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ฝึก :

11.1 เครื่องฉายภาพและคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบรรยาย 1 ชุด

11.2 ห้องฝึกปฏิบัติการ 1 ห้อง

ผู้จัดทำหลักสูตร

นางเฉลิมศรี สิงหะพันธ์	ชมรมแม่บ้านภาคตะวันออก
นางสาวภรณี มนูญพร	วิทยาลัยพาณิชยการเชตุพน
นางปาริชาติ สุพล	วิทยาลัยอาชีวศึกษาแพร่
นางกรองทอง สำราญไชยธรรม	โรงแรมฮอลิเดย์อินน์
นางศิริรัตน์ ภวมัย	โรงแรมเมโทรโพลิแทน
นายไพบูลย์ เข็มทอง	บริษัท ฟิโก้ เฮ้าส์ซิ่ง จำกัด
นางณัฐปรียา โพธุ์พันธ์	มหาลัยราชภัฏสวนดุสิต
นางสาวสมศรี มณีชาติ	โรงแรมใบหยกสกาย
นายสุจินต์ มณีชาติ	บริษัท โพรเทค เคมีคอล แอนด์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด
นางสาววันทนา ไตรบุตร	โรงแรมอมารี วอเตอร์เกท
นางสาวบุณฑริก กุศลวิทย์	สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
นางสาวสมลักษณ์ สุวรรณพรหมา	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นางชมพร โล่ห์วัชรินทร์	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นางวรนิภา จินาชาญ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นางสาวปราณี แก้วเจริญ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นางสาวสุนทรีย์ ชัยพิชิต	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นายทรงพล เอาเจริญภักดิ์	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
นายปราศรัย สวนเศรษฐ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร

(นายบุญชัย ศิริสนธิวรรธน)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม.....ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นายเจริญ ยิ่งล้ำ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(ม.ล.ปุณฑริก สมิติ)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(ม.ล.ปุณฑริก สมิติ)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน